

# CAPSULE INFO>VEILLE

## Suède: Skatti, le robot conversationnel

En 2019, l'OCDE indiquait que 10 administrations fiscales (Allemagne, Australie, Chili, Chine, Espagne, Inde, Kenya, Pérou, Royaume-Uni et Singapour) recouraient déjà à une assistante virtuelle. Sept autres prévoyaient le faire à court terme.

L'Australian Taxation Office est l'une des premières à avoir « engagé » une assistante virtuelle, prénommée Alex, pour traiter les demandes des contribuables. Une phase bêta a été mise en ligne en 2015. Alex est entrée officiellement en fonction à l'hiver 2016.

L'agence fiscale suédoise, Skatteverket (STA), vient de s'ajouter à liste des administrations qui utilisent ce type de technologie pour améliorer les services aux contribuables. Son robot conversationnel épicène s'appelle Skatti (*skatt* signifie « impôt » en suédois). Il s'agit d'un androïde asexué, couronné d'une chevelure aux couleurs du drapeau national.



La Suède abrite 10 millions de personnes et 1,1 million d'entreprises. Son agence fiscale reçoit environ 3,5 millions d'appels et 500 000 courriels par année. Depuis plusieurs années, elle cherche à renforcer la confiance du public à son égard en améliorant à la fois l'accessibilité des services et la collaboration avec les contribuables. Son site est constamment en cours de développement afin d'augmenter la convivialité du système et la qualité de l'information. Ses agents reçoivent une formation approfondie pour pouvoir répondre rapidement aux questions. La STA se préoccupe de l'expérience client à tous les niveaux de son organisation.

Inspirée par l'agence fiscale norvégienne, la STA a démarré en 2018 les travaux pour se doter elle aussi d'un robot conversationnel capable de répondre aux questions des contribuables. Le projet a débuté avec une formation sur l'intelligence artificielle donnée à trois personnes expérimentées du service à la clientèle. Elles ont été choisies comme formatrices de Skatti car elles connaissaient les questions les plus souvent posées par le public. De plus, elles savaient expliquer de manière simple des sujets compliqués.

Au départ, Skatti a été déployée uniquement sur l'intranet de l'agence fiscale. Elle se penchait sur un seul sujet : l'enregistrement des contribuables. À cette étape, tous les employés étaient invités à poser des questions à ce nouvel outil et à émettre des commentaires sur l'exactitude des réponses et l'efficacité du système.

La STA a également profité de l'occasion pour expliquer au personnel la pertinence de cette technologie. Elle a insisté sur le fait que Skatti n'a pas été créé pour remplacer des employés du service à la clientèle, mais pour diversifier leurs tâches.

En 2019, les formateurs du robot conversationnel ont commencé à lui enseigner les réponses à des questions fiscales simples et communes. L'outil a été présenté aux contribuables au printemps 2019, juste avant le début de la période de déclarations de revenus des particuliers. L'agence fiscale a tiré de cette première expérience les constats suivants :

- Skatti parvient à résoudre entre 78 et 83 % des questions posées par les contribuables;
- Environ 40 % des conversations avec Skatti ont eu lieu hors des heures d'ouverture du service à la clientèle, ce qui laisse penser que cette technologie améliore l'expérience client;
- Les utilisateurs s'amuse à clavarder avec Skatti, qui été programmé pour répondre à des questions de la vie quotidienne. Ils sont nombreux à lui demander son âge, son état civil, son plat préféré, etc.

L'avenir de Skatti semble donc assuré. L'agence fiscale prévoit d'instruire son robot pour qu'il puisse répondre aux questions sur la déclaration de revenus des entreprises. Dans une version future, il saura aussi transmettre directement à une personne-ressource du service à la clientèle toute question à laquelle il est incapable de répondre.

## RÉFÉRENCE

IINTRA-EUROPEAN ORGANISATION OF TAX ADMINISTRATIONS (page consultée le 22 décembre 2020). *Applying New Technologies and Digital Solutions in Tax Compliance*, p. 46-47, <https://www.iota-tax.org/publication/iota-book-applying-new-technologies-and-digital-solutions-tax-compliance>